

■当院におけるカスタマーハラスメントとは

患者さん、ご家族、その関係者、当院を利用される方からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動により、職員の就業環境あるいは他の患者さんの療養環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

当院は「地域において安心できる医療と福祉を目指す」という基本理念のもと、安全で良質な医療の提供に努めております。また、当院で診療をお受けになっている皆さまからのご意見、ご指摘には、真摯に受け止め療養環境の改善に活かしております。

一方で、社会通念上、常識を超えた自己中心的で理不尽な要求や職員の人格を否定する暴言、暴力的な行為や悪質なクレーム等の迷惑行為に対しては、職員の人権及び就業環境、並びに他の患者さんの療養環境を著しく害するものと判断し、毅然とした対応をさせていただきます。

当院では、職員が迷惑行為を受けた場合、速やかに上長（所属長、事務部長、看護部長）へ報告する体制を整えており、組織として迅速に対応します。また、必要に応じて警察等の公的機関、顧問弁護士と連携し、厳格に対処いたします。

■カスタマーハラスメントへの対応

当院では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、次のように対応させていただきます。

- 1.複数名で対応し、院内での情報共有や記録化、上層部への報告・相談等、組織的に対応します
- 2.当事者（患者・ご家族さま等）と医療従事者との信頼関係が損なわれ、適切な医療の存続が困難と当院が判断した場合、新たな診療には応じられません
- 3.当該行為が特に悪質であると判断した場合には、退去（退院）を命じることがあります
- 4.応じていただけない場合、警察への通報、弁護士への相談など、法的措置をとる場合があります

2026年10月1日

堀江病院 院長 堀江 健司

■対象となる行為例

当院では以下のような行為をカスタマーハラスメントとみなし、断固として容認しません。これらの行為は、職員の人権や安全、また他の患者さんの療養環境を著しく侵害するものです。

1.不当な要求・業務妨害

- ・ 解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し
- ・ 長時間または複数回にわたる説明の強要
- ・ 対面・電話での長時間拘束
- ・ 過度な謝罪（土下座等）や謝罪文を強要すること及び金品の要求
- ・ 常識の範疇を超えるサービスの強要や業務に支援を来す行為

2.暴言・暴力・威圧的行為

- ・ 大声、罵声、暴言など秩序を乱す行為
- ・ 脅迫的な言動、威圧的な態度
- ・ 身体的攻撃、器物破損、またはそれを示唆する言動

3.ルール違反・迷惑行為

- ・ 当院の指示やルールに従わない行為（飲酒、喫煙、無断離院等）
- ・ 病院敷地内での撮影や録音
- ・ 当院備品の無断使用、持ち出し、破損
- ・ 正当な理由のない院内への侵入、居座り
- ・ 宗教への勧誘及び政治活動
- ・ 危険物の持ち込み

4.ハラスメント・差別行為

- ・ 侮辱的、差別的な発言（人格否定、名誉を傷つける言動）
- ・ 社会的地位や立場を利用した特別対応の強要
- ・ 不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャルハラスメント
- ・ ストーカー行為

5.名誉毀損・プライバシーの侵害

- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ 個人情報の不当な要求
- ・ 虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫

6.その他 診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般